



Algemene voorwaarden

De Hartekamp Groep

Versie: 01/05/2017



Liever een cliëntenversie van de Algemene Voorwaarden?
Kijk dan op www.hartekampgroep.nl.

Inhoudsopgave

Pre-ambule- inleiding.....	pagina:1
Algemeen (artikel 1-2).....	pagina:2-3
De zorgovereenkomst (artikel 3-5).....	pagina:4-5
Rechten en verplichtingen (artikel 6-24).....	pagina:6-15
Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling van de cliënt (betalingsvoorwaarden) (artikel 25-32).....	pagina:16-18
Slotbepalingen (Artikel 33-34).....	pagina:19



Pre-ambule - inleiding

De Hartekamp Groep maakt graag afspraken met haar cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers over wederzijdse rechten en verplichtingen. Deze afspraken leggen wij grotendeels vast in deze Algemene voorwaarden.

De zorgplicht van de Hartekamp Groep is geregeld via de landelijke wet- en regelgeving, zoals:

- Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)
- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Jeugdwet
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz)

Naast (en bovenop) de Algemene Voorwaarden worden individuele afspraken met cliënten (en/of hun vertegenwoordigers) gemaakt en vastgelegd in het Zorg-, Behandelen/of Ondersteuningsplan.

De Algemene Voorwaarden worden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. Daarnaast plaatst de Hartekamp Groep deze Algemene Voorwaarden op haar website.

De Hartekamp Groep verstrekt de hyperlink naar de Algemene Voorwaarden aan alle cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en overige belanghebbenden.

Cliënten en/of vertegenwoordigers die geen toegang tot internet hebben, c.q. niet in het bezit zijn van ICT-voorzieningen, kunnen op verzoek een geprint exemplaar ontvangen van de Algemene Voorwaarden.

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In de Algemene Voorwaarden alsook in de bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 De Hartekamp Groep: de rechtspersoon die zorg- en dienstverlening biedt aan mensen met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om zorg te leveren. Deze zorg levert de Hartekamp Groep op basis van (één van) de volgende wetten: Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet (JW) en/of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Daarnaast kan ook zorg- en dienstverlening worden afgenomen op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) of eigen financiering van de cliënt.
- 1.2 Cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van de Hartekamp Groep ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd.
- 1.3 De wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s), voogd, bewindvoerder, mentor of curator.
- 1.4 De informele vertegenwoordiger: de door de cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt (op het persoonlijk vlak) in het geval van wilsonbekwaam en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen (zogenoemde 'gemachtigde'). Ook kan iemand uit het natuurlijke netwerk (echtgenoot, partner, ouders, kinderen, broers en zussen) de vertegenwoordiging op het persoonlijk vlak op zich nemen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven zorgaanspraken. Bij financiering door de gemeente wordt hiervoor de term beschikking gebruikt.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.
- 1.9 Ondersteuningsplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het ondersteuningsplan vormt een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
Indien er sprake is van extramuraal behandeling (al dan niet naast zorg en/of begeleiding) gebruiken we een behandelplan (in plaats van een ondersteuningsplan). In dat document werken we de afspraken over de (medische) behandeling uit. Ook het behandelplan vormt een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
Daar waar in de tekst van deze Algemene Voorwaarden 'ondersteuningsplan' staat, dient 'ondersteuningsplan en/of behandelplan' gelezen worden.

- 1.10 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor de Hartekamp Groep volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor zorg voor de individuele cliënt.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen de Hartekamp Groep en cliënt** schriftelijk wordt aangegaan en waarmee de Hartekamp Groep zich tegenover de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN te bieden en/of zorg tegen betaling.
Bij zorg die wordt geleverd op basis van een PGB, sluiten we aan bij de daarvoor gebruikte term en wordt een zorgovereenkomst opgesteld. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over zorg- en dienstverleningsovereenkomst, is dit ook van toepassing op de zorgovereenkomst bij een PGB.
- 1.13 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij de Hartekamp Groep zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst, rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt. De afspraken die hierop betrekking hebben, zijn opgenomen in het ondersteuningsplan en zijn onderdeel van de zorgovereenkomst.
- 1.14 Wgbo: de Wet betreffende de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.15 Dagdeel: Een dagdeel duurt minimaal 2,5 en maximaal 4 uur. Indien een dagdeel de 4 uur overschrijdt registreren we 2 dagdelen. De lunch is inbegrepen in het dagdeel/de dag.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en de Hartekamp Groep.
- 2.2 Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

* Daar waar we bij de aanduiding van personen- voor het leesgemak- de mannelijke vorm hanteren, kan tevens de vrouwelijke vorm gelezen worden.

** Daar waar 'cliënt' staat, dient 'cliënt en/of diens (wettelijke) vertegenwoordiger' gelezen te worden wanneer het gaat om contacten, contracten en/of afspraken (waaronder ook het Ondersteuningsplan en de zorgovereenkomst) met de Hartekamp Groep.

De zorgovereenkomst

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van en op de genoemde ingangsdatum in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen de Hartekamp Groep en de cliënt.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de Hartekamp Groep en de cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die startdatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen de Hartekamp Groep en de cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

- 4.1 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de artikelen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit en het niet afgeven van een herindicatie;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. een door de Hartekamp Groep geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager uit de instelling van de Hartekamp Groep*;
 - e. ontvangst van opzegging;
 - f. ontbinding;
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.
- 5.2 De Hartekamp Groep kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende

* Het gaat hier om duidelijk zichtbare aanwijzingen van het verlaten (en als verlaten achterlaten) van de (eigen) woning, zonder aankondiging en/of mededeling daarover.

redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. dat de cliënt zijn verplichtingen (art. 12) uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet naleeft;
 - b. dat de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. dat de cliënt zes keer ongeoorloofd en/of niet (tijdig) aangekondigd afwezig is binnen één jaar (zie tevens Artikel 18);
 - d. dat de cliënt, diens vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen tegenover medewerkers of cliënten van de Hartekamp Groep, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken, zoals agressie, geweld, criminaliteit, intimidatie, alcohol en drugsmisbruik;
 - e. dat de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en de Hartekamp Groep en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - f. dat de Hartekamp Groep, als gevolg van een niet aan de zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - g. dat de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van de Hartekamp Groep en de cliënt en de Hartekamp Groep geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel - indien relevant - aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - h. in geval van surséance van betaling, dan wel faillissement van de Hartekamp Groep.
- 5.3 De Hartekamp Groep zal bij beëindiging of bij opzegging behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
 - 5.4 In de gevallen genoemd in artikel 5.2 kan opzegging door de Hartekamp Groep tegen elke dag van de kalendermaand geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen. Hartekamp Groep
 - 5.5 Indien de Hartekamp Groep deze Algemene Voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.
 - 5.6 Opzegging door de Hartekamp Groep dient schriftelijk te geschieden via een aangetekende brief.
 - 5.7 Na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dient in geval van wonen/verblijf van de cliënt in een door de Hartekamp Groep beschikbaar gestelde ruimte (kamer of woning) deze ruimte binnen 7 dagen ontruimd te zijn en in de oorspronkelijke staat opgeleverd te worden.
In geval van overlijden van de cliënt gaat de termijn van 7 dagen in op de dag na de uitvaart.

Rechten en verplichtingen

Artikel 6 Identificatie

- 6.1 In verband met de wet- & regelgeving (Zorgverzekeringswet en de Wet op de BSN) dient elke cliënt die in zorg komt en is/blijft bij de Hartekamp Groep in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs. De cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) dient dit persoonlijk bewijs op verzoek te kunnen voorleggen.
- 6.2 Indien de cliënt niet in het bezit is van een geldig ID-bewijs, dan is de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger verplicht binnen 1 maand nadat het verzoek tot identificatie en verificatie is gedaan een geldig ID-bewijs voor te leggen.
- 6.3 Indien de cliënt niet voldoet aan lid 6.2 dan is de Hartekamp Groep gerechtigd de zorgovereenkomst eenzijdig – met in achtneming van een opzegtermijn zoals geformuleerd in artikel 5.4 van twee maanden – te beëindigen.

Artikel 7 Indicatie

- 7.1 De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.
- 7.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de Hartekamp Groep naar haar inzicht geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van de Hartekamp Groep binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 8 Zorg- en dienstverlening

- 8.1 De Hartekamp Groep biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit, continuïteit (b.v. een vaste contactpersoon) en wetenschap.
- 8.2 In geval van overdracht van werkzaamheden is de Hartekamp Groep verantwoordelijk, in samenspraak met de bij haar in dienst zijnde medewerkers en in overleg met de cliënt, voor een correcte overdracht van de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.
- 8.3 Overplaatsing binnen de locaties van de Hartekamp Groep gebeurt zoveel mogelijk op basis van overeenstemming tussen partijen. De Hartekamp Groep neemt hierbij grote zorgvuldigheid

in acht en weegt individueel belang van cliënt, groepsbelang en stichtingsbelang. De zorgvrager dient minimaal 4 weken voor de overplaatsing geïnformeerd en geconsulteerd te worden. Het besluit tot overplaatsing ligt bij de Hartekamp Groep. De zorgvrager kan geen aanspraak maken op permanent verblijf en/of begeleiding (waaronder dagbesteding) op één en dezelfde locatie, c.q. in één en dezelfde woning.

Artikel 9 Privacy

- 9.1 De Hartekamp Groep draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is. Afspraken daarover worden vastgelegd in het ondersteuningsplan.
- 9.2 Onder 'anderen dan de cliënt' zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.
- 9.3 Onder 'anderen dan de cliënt' zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 22.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 8.1.

Artikel 10 Informatie

- 10.1 De Hartekamp Groep geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. De Hartekamp Groep geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.
- 10.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 10.3 De Hartekamp Groep geeft de informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist, geeft de Hartekamp Groep de desbetreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt, diens vertegenwoordiger dan wel een andere bij de cliënt betrokkene. Voordat de Hartekamp Groep overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt zij een andere ter zake deskundige hulpverlener.
- 10.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert de Hartekamp Groep dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien. De Hartekamp Groep maakt hiervan een aantekening in

- het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) van de cliënt.
- 10.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de Hartekamp Groep daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 15, de cliëntvertrouwenspersoon, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van de Hartekamp Groep.

Artikel 11 Ondersteuningsplan en toestemming

- 11.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan wordt maximaal 6 weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.
- 11.2 Het ondersteuningsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Cliënt (en vertegenwoordiger) worden geacht aanwezig te zijn bij het ondersteuningsplangesprek. Door instemming met en ondertekening van het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het ondersteuningsplan. Wanneer ondertekening uitblijft, veronderstelt de Hartekamp Groep (stilzwijgende) toestemming na 2 schriftelijke verzoeken tot ondertekening.
- 11.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt en/of zijn vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 11.4 Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd. In het ondersteuningsplan worden hierover afspraken gemaakt.
Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 11.5 De cliënt kan een eenmaal gegeven toestemming intrekken.
- 11.6 Indien de Hartekamp Groep het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats of door een andere medewerker geschiedt dan in de overeenkomst of het ondersteuningsplan is aangegeven, overlegt de Hartekamp Groep hierover voorafgaand met de cliënt.
- 11.7 In geval van een kortdurend zorgarrangement, minder dan 3 maanden, kan de Hartekamp Groep afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een ondersteuningsplan. Dit wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de cliënt.

Artikel 12 Verplichtingen van de cliënt

- 12.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking, zoals o.a. beschreven in de huisregels, die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

- 12.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die de Hartekamp Groep in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 12.3 Zorgvrager is verplicht de Hartekamp Groep meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 12.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 12.5 Gebruik woonruimte die beschikbaar gesteld wordt aan de cliënt door de Hartekamp Groep
- De woonruimte mag door cliënt uitsluitend als zodanig gebruikt worden. Cliënt mag deze ruimte niet aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij met toestemming van de Hartekamp Groep.
 - De cliënt/vertegenwoordiger kan (in overeenstemming met het bepaalde hierover in de Wet Langdurige Zorg; Wlz) alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de privéruimte na toestemming van de Hartekamp Groep.
 - De cliënt is verplicht de ruimten goed te onderhouden. De cliënt is aansprakelijk voor eventuele schade die door hem/haar of door bezoekers wordt toegebracht aan de ruimte, de gemeenschappelijke ruimtes en de aanwezige inboedel.
 - Afspraken over het sleutelbeheer worden gemaakt in het ondersteuningsplan.
 - Bij overlijden van cliënt of als cliënt vertrekt, dient de woonruimte binnen 7 dagen na de uitvaart dan wel verhuizing leeg en in originele staat te worden opgeleverd aan de stichting.
- 12.6 Op bepaalde locaties kunnen domotica-middelen worden ingezet (beluistersystemen, videobewaking, bedmatten, enz.) in het kader van de zorg. Hierover worden met cliënt/ vertegenwoordiger afspraken gemaakt en vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Artikel 13 Dossievorming, geheimhouding en privacy

- 13.1 De Hartekamp Groep richt een dossier in - dit kan ook in een elektronisch cliëntendossier of een huisartsinformatiesysteem zijn - met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.
- 13.2 Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier.
- 13.3 Het dossier is eigendom van de Hartekamp Groep. De Hartekamp Groep beheert (en bewaart) het dossier. De cliënt heeft recht op inzage, kopie en vernietiging.
- 13.4 De Hartekamp Groep draagt ervoor zorg dat aan anderen dan de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- 13.5 Artikel 13.4 is niet van toepassing indien op grond van een wettelijke regeling de Hartekamp Groep verplicht is gegevens aan derden te verstrekken.

- 13.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 13.7 Aan de vertegenwoordiger van de minderjarige en aan de vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt en aan de wettelijk vertegenwoordiger van de meerderjarige cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.
- 13.8 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door de Hartekamp Groep met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 13.9 De Hartekamp Groep bewaart het (digitaal) dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart de Hartekamp Groep zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt de Hartekamp Groep de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.
- 13.10 De Hartekamp Groep vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 13.11 De Hartekamp Groep verstrekt de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De Hartekamp Groep mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 13.12 Bij ZIN verleent de Hartekamp Groep medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, de AO/IC (administratieve organisatie en interne controle) accountant en het CCE (centrum voor consultatie en expertise) bij controle extreme zorgzwaarte, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 13.13 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Medewerkers en vrijwilligers in dienst van de Hartekamp Groep, leveranciers aan de Hartekamp Groep en personeel niet in loondienst bij de Hartekamp Groep dienen deze wet- en regelgeving in acht te nemen en na te leven.

Artikel 14

Toestemming tot verstrekken van cliëntdata ten behoeve van derden

- 14.1 Met de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst stemt de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger in met het verstrekken van data uit het ECD ten behoeve van overdracht naar een andere zorgprofessional/-verlener (niet geanonimiseerd) waar de cliënt zorg/behandeld ontvangt tijdens de looptijd van de zorgovereenkomst met de Hartekamp Groep, danwel de zorgaanbieder waar de cliënt direct beëindiging van de zorgovereenkomst zorg gaat ontvangen.

Artikel 15

Klachten

- 15.1 De Hartekamp Groep heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is te vinden op de website van de Hartekamp Groep en als brochure aanwezig.
- 15.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening van de Hartekamp Groep kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van de Hartekamp Groep.

Artikel 16

Aansprakelijkheid

- 16.1 Zorgvrager is gehouden de Hartekamp Groep in de gelegenheid te stellen een door de Hartekamp Groep tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van de Hartekamp Groep te herstellen. Groep
- 16.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot de periode waarin de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van kracht is met een maximale periode van 3 maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 16.3 Het bepaalde in artikel 16.2 is mede van toepassing op de door de Hartekamp Groep ingeschakelde derden.
- 16.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 16.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van de Hartekamp Groep.
- 16.5 De beperking van de aansprakelijkheid van de Hartekamp Groep zoals bepaald in artikel 16.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
- 16.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarin de Wgbo van toepassing is.
- 16.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten. De cliënt

kan hiervoor gebruik maken van de collectieve inboedel- en/of WA-verzekering van de Hartekamp Groep.

- 16.8 De vertegenwoordiger is bevoegd de cliënt mee te nemen voor een bezoek aan zijn privé-woning of elders. Dit geschiedt geheel voor eigen rekening en risico van de vertegenwoordiger. De Hartekamp Groep aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 16.9 De Hartekamp Groep is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelingen door de cliënt aan derden.

Artikel 17 Betalingen, eigen bijdrage

- 17.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert de Hartekamp Groep de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening – afhankelijk van de wet die van toepassing is – bij het zorgkantoor, bij de gemeente of bij de zorgverzekeraar waarmee de Hartekamp Groep op grond van de betreffende wet een overeenkomst heeft gesloten.
- 17.2 Vaak is een cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de betreffende wet. De Hartekamp Groep informeert de zorgvrager over de wettelijke eigen bijdrage. De Hartekamp Groep is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.
- 17.3 In geval van dagbesteding stelt de Hartekamp Groep de best passende locatie voor om deze Dagbesteding te ontvangen/realiseren. Dagbesteding op en het vervoer van en naar deze locatie vallen onder de basisverstreking vanuit de van toepassing zijnde wetgeving.
- 17.4 Indien de cliënt dagbesteding wenst op een andere locatie dan die de Hartekamp Groep voorstelt, dan komen aanvullende kosten voor de op deze locatie geboden dagbesteding alsmede de extra kosten voor vervoer naar deze locatie volledig voor rekening van de cliënt.
- 17.5 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil afnemen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert de Hartekamp Groep uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt. Dit is onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.
- 17.6 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1 declareert de Hartekamp Groep de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan de cliënt.
- 17.7 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden ('betalingsvoorwaarden' zoals geformuleerd in artikelen 25 t/m 32) van toepassing.

Artikel 18 Afwezigheid cliënt

- 18.1 Om een goede – wederzijdse – zorgrelatie op basis van vertrouwen te kunnen opbouwen, dienen zowel de medewerker als de cliënt afspraken na te komen; dit betekent ook voldoen aan de aanwezigheidsplicht.

- 18.2 Indien een cliënt verhinderd is afspraken met (de zorgverleners/begeleiders van) de Hartekamp Groep na te komen, dient dit ruimschoots van te voren gemeld te worden door de cliënt, diens (wettelijke) vertegenwoordiger of diens begeleider/verzorgers.
- a. In geval van ziekte en/of overmacht dient de melding zo spoedig mogelijk voorafgaand aan de afspraak gemeld te worden;
- b. In geval van vakantie en overige redenen van afwezigheid dient dit minimaal 5 dagen voorafgaand aan de afspraak gemeld te zijn.
- 18.3 Indien een cliënt zonder tijdige melding afwezig is of niet verschijnt op een afspraak en/of niet meereist met de bestelde/geplande vervoerder,
- a. neemt de medewerker van de Hartekamp Groep met wie de cliënt een afspraak zou hebben op het moment van de afspraak contact op met de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger). Tijdens dit contact wijst de medewerker de cliënt op de (financiële) consequenties; en
- b. er wordt een aantekening gemaakt in het ECD.
- c. Bij de 2e keer binnen een jaar meldt de medewerker dat hij de aantekening in het ECD omzet in een 'gele kaart';
- d. Bij de 4e keer binnen een jaar meldt de medewerker dat hij de 'gele kaart' omzet in een 'rode kaart'; en
- e. dat de reële kosten (waaronder die voor het geplande vervoer en/of de kosten die normaal door het zorgkantoor of de gemeente worden vergoed) volledig in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 18.4 Cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger met een zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van een PGB, dient zich ervan te vergewissen dat de in rekening gebrachte kosten voor afwezigheid niet als PGB-zorg te verantwoorden zijn.

Artikel 19 Vakantie

- 19.1 Cliënten die participeren in Dagbesteding hebben recht op vakantie.
- 19.2 Indien een cliënt fulltime Dagbesteding ontvangt (= 9 dagdelen per week), dan heeft de cliënt recht op 26 dagen (= 52 dagdelen) vakantie per jaar.
- 19.3 Cliënten die minder dan 9 dagdelen per week Dagbesteding ontvangen, hebben naar rato recht op vakantie per jaar.
- 19.4 Voorafgaand aan elke vakantie worden afspraken gemaakt tussen de cliënt en de begeleiding over de duur van de betreffende vakantie.
- 19.5 Indien een cliënt langer dan de afgesproken vakantieperiode wegblijft, zal voor elke dag langer een bedrag van € 50,- in rekening gebracht worden ter reservering van de dagbestedingsplaats ten behoeve van betreffende cliënt.

Artikel 20 Arbeidsomstandigheden en veiligheid

- 20.1 In het geval de Hartekamp Groep zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.
- 20.2 De Hartekamp Groep staat in voor de deugdelijkheid en goede kwaliteit van woon-, verblijf- en dagbestedingsfaciliteiten en van nutsvoorzieningen van de stichting, alsmede de gebruikte instrumenten en overige middelen, behoudens in gevallen waarbij sprake is van overmacht.
- 20.3 De Hartekamp Groep en de cliënt zorgen ervoor dat de medewerker(s) de overeengekomen zorg zo veilig mogelijk kan/kunnen realiseren.

Artikel 21 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 21.1 Met betrekking tot de door of namens de Hartekamp Groep uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij de Hartekamp Groep. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan de Hartekamp Groep zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt. Groep
- 21.2 Indien de cliënt binnen de instelling van de Hartekamp Groep en/of met gebruikmaking van de middelen van de Hartekamp Groep een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan de Hartekamp Groep. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan de Hartekamp Groep.
- 21.3 Bij gebruik van fotomateriaal hanteert de Hartekamp Groep de wet- en regelgeving met betrekking tot het portretrecht (artikel 21 Auteurswet).

Artikel 22 Vertegenwoordiging

- 22.1 Indien de Hartekamp Groep, op grond van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 22.2 De Hartekamp Groep komt haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte

van de in artikel 22.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.

- 22.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 22.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 22.4 De Hartekamp Groep kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 22.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
- 22.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard die voortvloeien uit het reeds besproken ondersteunings-/behandelplan mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 22.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 23 Toepasselijk recht

- 23.1 Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.
- 23.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Hartekamp Groep statutair is gevestigd.
- 23.3 In afwijking van het gestelde in artikel 23.2 kunnen de Hartekamp Groep en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.
- 23.4 Geschillen tussen de Hartekamp Groep en de cliënt kunnen zowel door de Hartekamp Groep als de cliënt voorgelegd worden aan de geschillencommissie waarbij de Hartekamp Groep is aangesloten. Dit geldt alleen voor cliënten met een financiering op basis van de WLZ of Zorgverzekeringswet.

Artikel 24 Annulering voor aanvang zorgverlening

- 24.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vijf werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt schriftelijk worden geannuleerd. De Hartekamp Groep zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeit.
- 24.2 In geval van niet tijdige annulering brengt de Hartekamp Groep de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (betalingsvoorwaarden)

Artikel 25 Toepasselijkheid

- 25.1 De hiernavolgende bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
- de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - de cliënt met eigen financiering anders dan een PGB;
 - de cliënt die, naast ZIN, zorg of diensten van de Hartekamp Groep afneemt, waarvoor de geldende wet- en regelgeving (Wlz, Wmo, JW en Zvw) geen financiering biedt.

Artikel 26 Aanbieding

- 26.1 Alle door de Hartekamp Groep gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 26.2 De Hartekamp Groep is eerst dan gebonden na ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door de Hartekamp Groep en cliënt.

Artikel 27 Tarieven en kostprijzen

- 27.1 In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3, is niet mogelijk, tenzij de Hartekamp Groep en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 27.2 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen.

Artikel 28 Kredietwaardigheid

- 28.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan de Hartekamp Groep nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 29 Factuur en betaling

- 29.1 De Hartekamp Groep brengt de kosten, binnen vier weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger in rekening.
- 29.2 De in artikel 29.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. De Hartekamp Groep kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.
- 29.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan de Hartekamp Groep.
- 29.4 De Hartekamp Groep verlangt een automatische incasso voor de diensten die zij levert die niet rechtstreeks vanuit de Wlz, Wmo, JW en/of Zvw worden vergoed (ZIN). Bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst stemt de cliënt hiermee in door het tekenen van het machtigingsformulier. Dit is niet van toepassing bij zorg- en dienstverlening op basis van een PGB, waarbij de factuur wordt gestuurd naar een uitvoeringsorganisatie die het PGB namens de cliënt beheert.
- 29.5 De Hartekamp Groep is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn in rekening te brengen.

Artikel 30 Incasso

- 30.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.
- 30.2 De buitengerechtigde incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten. Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtigde incassokosten (BIK).

Artikel 31 Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 25.1 sub a van de bijzondere voorwaarden.

- 31.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden: Intrekking of substantiële verlaging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor (WLZ) of gemeente (WMO, Jeugdwet). De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van de intrekking of verlaging. Als cliënt kan aantonen aan de Hartekamp Groep dat hij aan zijn

betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;

31.2 Zorgvrager dient de Hartekamp Groep onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.

31.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 27.2 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

31.4 De overeenkomst met PGB financiering wordt beëindigd indien de cliënt een betalingsachterstand heeft van 2 maanden. Hierbij blijft de vordering (zie artikelen 29 en 30) onverminderd bestaan.

Artikel 32

Einde van de overeenkomst bij eigen financiering cliënt

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 25.1 sub b en c van de bijzondere voorwaarden.

32.1 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 27.2 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

32.2 De overeenkomst met eigen financiering door de cliënt wordt beëindigd indien de cliënt een betalingsachterstand heeft van 2 maanden. Hierbij blijft de vordering (zie artikelen 29 en 30) onverminderd bestaan.

Slotbepalingen

Artikel 33

Wijzigingen

33.1 Deze Algemene Voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door de Hartekamp Groep worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

33.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 34

Slot

34.1 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 mei 2017.

34.2 Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting de Hartekamp Groep'.

34.3 Deze 'Algemene Voorwaarden' met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de Stichting de Hartekamp Groep zijn onder nr. 41224666 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur, op 28 februari 2017.



Voor meer informatie: www.hartekampgroep.nl

H♥rtekamp
Groep